

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang masalah

Pengukuran kinerja suatu perusahaan adalah menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap performa perusahaan dan perencanaan tujuan di masa depan. Pengukuran kinerja secara finansial tidaklah cukup untuk mencerminkan kinerja perusahaan yang sesungguhnya. Pengukuran kinerja secara non finansial seperti kepuasan pelanggan, inovasi produk, pengembangan perusahaan, dan pengembangan karyawan, juga harus diukur untuk menentukan kinerja perusahaan. Perubahan lingkungan bisnis semakin dinamis dan perubahan kompetisi yang semakin ketat pada tahun 1990-an, mempengaruhi organisasi secara signifikan baik internal maupun eksternal. Para manager mulai memahami finansial dan non finansial seharusnya merupakan bagian dari sistem pengukuran kinerja yang terintegrasi dan koheren.

Balanced Scorecard dapat mengimplementasikan misi dan strategi perusahaan ke dalam setiap penaksiran kinerja secara menyeluruh yang akan dapat menghasilkan kerangka kerja untuk sistem manajemen. *Balanced Scorecard* sistem (sistem pengukuran kinerja berimbang) merupakan sistem pengukuran yang efektif yang menjadi bagian proses manajemen yang dapat memotivasi peningkatan bidang-bidang penting seperti produk, proses produksi, kepuasan konsumen, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam persaingan usaha yang sangat ketat ini, tidak ada lagi pilihan bagi perusahaan selain meningkatkan kemampuan bersaing dalam jaringan pasar global. Oleh karena itu dengan adanya pengembangan strategi perusahaan dengan menggunakan konsep Balanced Scorecard akan membantu perusahaan untuk melakukan pengukuran kinerja secara akurat yaitu dengan

memperhitungkan aspek keuangan maupun aspek non keuangan agar mampu mengoptimalkan pertumbuhan dan peningkatan kinerja usahanya. **(Kaplan & Norton, 1996 (*Balanced Scorecard*)).**

Kegunaan dari pengukuran kinerja terintegrasi ini adalah untuk membantu perusahaan lebih focus dan lebih mudah memperlihatkan tujuan yang hendak dicapai perusahaan serta melakukan perbaikan kinerja secara berkelanjutan guna mencapai tujuan perusahaan dan hasil monitoring bisnis selama ini. Informasi ukuran tersebut kemudian di diterjemahkan menjadi sebuah *Key Performance Indicator* (KPI). Lalu setelah dilakukan pembobotan AHP dan dilakukan *scoring* dengan OMAX maka akan diketahui KPI mana saja yang menjadi perhatian dengan paramater yang telah ditampilkan dalam *Traffic Light System* (TLS) dimana kinerja suatu KPI dikatakan baik jika TLS menunjukan warna hijau (nilai antara 8-10), waspada jika KPI menunjukan warna kuning (nilai antara 4-7), dan perlu perbaikan segera jika berwarna merah (antara 0 – 3) . Dengan metode ini diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja perusahaan secara berkelanjutan. **(Thomas L. Saaty, 1980. (*The Analytic Hierarchy Process*))**

1.2.Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu “bagaimana melakukan pengukuran kinerja perusahaan dengan Balanced Scorecard (BSC) dan Objective Matriks (OMAX)?

1.3.Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan
2. Merancang sistem pengukuran kinerja dengan pendekatan model balanced scorecard (BSC)

3. Mengukur dan mengevaluasi penilaian kinerja untuk perbaikan dan peningkatan kinerja perusahaan secara berkelanjutan.
4. Merancang usulan perbaikan untuk meningkatkan performansi perusahaan.

1.4. Manfaat penelitian

Dengan melakukan penelitian terhadap masalah tersebut di harapkan dapat memberi manfaat, diantaranya:

1. Bagi perusahaan yang bersangkutan, perusahaan dapat mengetahui sejauh mana implementasi bisnis yang telah dijalankan perusahaan.
2. Bagi penulis, penulis mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang konsep balanced scorecard, mengetahui penerapan teori yang didapatkan di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di perusahaan.

1.5. Batasan masalah dan asumsi

Adapun dalam penelitian ini terdapat batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan dengan 4 perspektif balanced scorecard (BSC) yaitu perspektif financial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.
2. Data diambil untuk dilakukan pengukuran adalah data dari periode bulan januari s/d desember tahun 2016.

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut

Segala sesuatu yang dinyatakan responden (berupa jawaban yang diberikan dalam kuisioner) merupakan cerminan pendapat mereka yang sesungguhnya tanpa ada maksud tertentu.